

Smernice o obravnavanju pritožb v Zavarovalnicah				
EIOPA Guidelines on Complaints- Handling by Insurance Undertakings				
Dražava članica / Member State:	Slovenija			
Pristojna institucija / Competent Authority:	Agencija za zavarovani nadzor			
Povezava do smernice/ Guidelines link v angleščini	https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en			
Povezava do slovenskega prevoda smernice/ Link to slovene Guidelines translation	https://www.eiopa.europa.eu/document/download/aa5792c1-a517-4376-9b61-7bb899e52e4d_sl?filename=Guidelines%20on%20Complaints-Handling%20by%20Insurance%20Undertakings.pdf			
Smernice / Guidelines	Odgovor / Response	Izvedebeni ukrep (povezava) / Implementing measures (link)	Utemeljitev odgovora / Reasoned explanations	Ostali komentarji / Other comments
Smernica 1 – Politika upravljanja pritožb / Complaints management policy	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Člen 579. ZZavar-1
Smernica 2 – Vloga upravljanja pritožb / Complaints management function	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Členi: 579. in 50-52 ZZavar-1
Smernica 3 - Registracija / Registration	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Člen 579. ZZavar-1
Smernica 4 - Poročanje / Reporting	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Člen 579. ZZavar-1
Smernica 5 – Notranje spremljanje obravnavanja pritožb 7 Internal follow-up of complaints-handling	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Členi: 579., 50-52 ZZavar-1, 521. ZZavar-1 (POG) in POG Delegirana uredba
Smernica 6 – Zagotavljanje informacij / Provision of information	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Člen 579. ZZavar-1
Smernica 7 – Postopki za odgovor na pritožbe/ Procedures for responding to complaints	Da, Skladen	Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)		Člen 579. ZZavar-1

Da, Skladen

IC, Namerava izpolniti pogoje

Ne, Neskalden